

Penguatan Empati pada Petugas Pendamping Warga Binaan Sosial Melalui Psikoedukasi di Panti Sosial X

Vinny Angelina^{1*}, Keisha Tiana Danakusuma², Marisa Dwi Putri Marrogi³, Riana Sahrani⁴

^{1,2,3,4} Fakultas Psikologi, Universitas Tarumanagara, Jl. Letjen S. Parman No.1, RT.6/RW.16, Tomang, Kec. Grogol petamburan, Kota Jakarta Barat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta, 11440, Indonesia.

E-mail: vinny.705230031@stu.untar.ac.id

*Corresponding Author



<https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6711>

ARTICLE INFO

Article history:

Received: 24 May 2026

Revised: 30 May 2026

Accepted: 05 Jun 2026

Kata Kunci:

Empati, Psikoedukasi, Petugas Pendamping.

Keywords:

Empathy, Psychoeducation, Caregiver.

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menguatkan empati petugas pendamping Warga Binaan Sosial melalui program psikoedukasi di Panti Sosial X. Kebutuhan ini didasarkan pada hasil pengamatan awal yang menunjukkan bahwa respons petugas pendamping cenderung situasional-fungsional dan kurang peka secara emosional. Metode penelitian yang digunakan adalah pra-eksperimental dengan desain *one-group, pre-test, post-test*. Pengukuran tingkat empati dilakukan menggunakan instrumen *Basic Empathy Scale in Adults (BES-A)* terhadap 6 petugas pendamping yang dipilih melalui *convenience sampling*. Program psikoedukasi dilakukan dalam tiga sesi utama, edukasi empati, simulasi halusinasi auditori (*auditory hallucination simulation*), dan bermain peran (*role play*). Analisis data menggunakan uji nonparametrik *Wilcoxon Signed-Rank Test* menunjukkan peningkatan skor empati yang signifikan pasca-intervensi ($Z = -2,060$, $P = 0,039$). Data observasi juga menunjukkan perubahan perilaku petugas pendamping yang menjadi lebih tenang dan suportif dalam memahami kondisi emosional Warga Binaan Sosial. Meskipun program psikoedukasi ini telah berhasil menguatkan empati petugas pendamping, gaya komunikasi agresif-direktif masih kerap muncul pada situasi yang melibatkan tekanan tinggi. Hal tersebut mengindikasikan bahwa durasi program psikoedukasi yang berlangsung selama dua hari belum cukup kuat untuk sepenuhnya menggantikan pola perilaku lama yang telah terbentuk selama bertahun-tahun di Panti Sosial X.

This study aims to strengthen the empathy of social service workers through a psychoeducational program at Social Welfare Center X. This need is based on preliminary observations indicating that the workers' responses tend to be situational-functional and lack emotional sensitivity. The research method used was a pre-experimental design with a one-group, pre-test, post-test design. Empathy levels were measured using the Basic Empathy Scale in Adults (BES-A) on 6 social workers selected via convenience sampling. The psychoeducational program consisted of three main sessions: empathy education, auditory hallucination simulation, and role-playing. Data analysis using the nonparametric Wilcoxon Signed-Rank Test revealed a significant increase in empathy scores post-intervention ($Z = -2.060$, $P = 0.039$). Observational data also indicated changes in the support staff's behavior, becoming calmer and more supportive in understanding the emotional conditions of the Social Welfare Residents. Although this psychoeducational program has successfully strengthened the empathy of the support staff, aggressive-directive communication styles still frequently emerge in high-pressure situations. This indicates that the two-day duration of the psychoeducational program was not sufficient to fully replace the old behavioral patterns that had been established over many years at Social Welfare Home X.



This is an open access article under the CC-BY-SA license.

How to Cite: Vinny Angelina, et al. (2026), Penguatan Empati pada Petugas Pendamping Warga Binaan Sosial Melalui Psikoedukasi di Panti Sosial X, 4(4). <https://doi.org/10.31004/jerkin.v4i4.6711>

PENDAHULUAN

Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) memberikan ruang bagi mahasiswa untuk menerapkan ilmu melalui Proyek Kemanusiaan dalam konteks sosial nyata (Dirjendikti Kemendikbudristek, 2024, p. 22). Salah satu implementasinya dilakukan di Panti Sosial X yang melayani Warga Binaan Sosial dengan masalah kejiwaan seperti skizofrenia. Gejala yang muncul dapat berupa halusinasi, delusi, gangguan proses pikir, perilaku yang tidak terorganisasi, penurunan ekspresi emosi, hambatan dalam relasi sosial, maupun gangguan fungsi kognitif (National Institute of Mental Health, 2024, p. 2). Kondisi ini menuntut pendamping tidak hanya memenuhi kebutuhan dasar, tetapi juga memahami dinamika psikologis Warga Binaan Sosial. Namun, hasil observasi menunjukkan bahwa respons pendamping terhadap kondisi emosional Warga Binaan Sosial cenderung berfokus pada penanganan situasional tanpa upaya memahami kondisi emosional mereka. Sebagian pendamping juga belum pernah memperoleh pelatihan khusus.

Kondisi tersebut menunjukkan kurangnya empati dalam pelayanan. Minimnya empati dapat meningkatkan perasaan terasing dan kecemasan pada pasien (Ruffalo et al., 2024, p. 32), serta menimbulkan ketidakpastian terhadap hasil dukungan yang diberikan (Johansson & Wiklund-Gustin, 2016, dalam Anandan et al., 2024, p. 906). Padahal, kemampuan empati membantu pendamping membangun hubungan yang suportif dan memberikan rasa aman (Smith et al., 2020, p. 3008). Penguatan empati pada petugas pendamping sangat penting agar proses pendampingan benar memperhatikan kebutuhan emosional individu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan intervensi untuk memperkuat kemampuan empati petugas pendamping. Psikoedukasi merupakan solusi yang terbukti efektif meningkatkan pemahaman pendamping mengenai kondisi klien (Tessier et al., 2023, p. 6) serta menurunkan beban emosional mereka (Chow et al., 2024). Intervensi ini dirancang dalam tiga sesi yang memadukan materi dan praktik langsung, meliputi simulasi halusinasi pendengaran dan bermain peran. Metode partisipasi aktif terbukti secara empiris lebih baik dalam meningkatkan empati dibandingkan dengan pembelajaran secara pasif (Edwards et al., 2025, p. 12; Stevens, 2018, p. 5). Program ini secara khusus bertujuan untuk meningkatkan pemahaman serta keterampilan praktis petugas pendamping mengenai empati sosial, dan mengembangkan respons suportif dalam berbagai interaksi nyata di lingkungan panti, agar kesejahteraan kehidupan penerima manfaat dapat meningkat secara optimal dan berkelanjutan.

METODE

Program Proyek Kemanusiaan ini dilaksanakan di Panti Sosial X sepanjang bulan Februari hingga Juni 2026. Penelitian ini menerapkan metode pra-eksperimental dengan menggunakan desain *one-group, pre-test, post-test*, yang didukung oleh data observasi dan wawancara, serta sesi *debriefing*. Partisipan dalam penelitian ini adalah petugas pendamping di Panti Sosial X yang dipilih menggunakan teknik *convenience sampling* atas pertimbangan tingginya beban kerja dan keterbatasan waktu operasional. Teknik tersebut merupakan teknik pengambilan sampel non-probabilitas, di mana responden dipilih berdasarkan ketersediaan dan kemudahan akses untuk dijangkau (Gravetter & Forzano, 2018). Dari total 38 petugas pendamping, diperoleh sampel utama sebanyak 6 orang yang berpartisipasi penuh dalam pengukuran dan seluruh rangkaian program psikoedukasi. Seluruh rangkaian pengukuran dan program psikoedukasi dilaksanakan sepenuhnya pada bulan Mei 2026. Prosedur diawali dengan pengambilan data awal (*pre-test*) menggunakan adaptasi alat ukur *Basic Empathy Scale in Adults* (BES-A) yang dikembangkan oleh Carré et al. (2013). Instrumen ini mengukur empati secara multidimensional melalui tiga komponen, yaitu empati kognitif (*cognitive empathy*), penularan emosi (*emotional contagion*), dan pemisahan emosi (*emotional disconnection*).

Setelah *pre-test* dilakukan, program psikoedukasi dilaksanakan selama dua hari dengan mencakup tiga sesi:

1. Sesi I (Edukasi Empati): Penyampaian materi mengenai definisi empati, pentingnya empati bagi pendamping dengan klien ODGJ/ODMK, dan panduan tindakan (*do's and don'ts*) berbasis empati yang perlu diperhatikan oleh petugas pendamping saat berhadapan dengan Warga Binaan Sosial, serta diskusi studi kasus.
2. Sesi II (Simulasi Halusinasi Auditori/*Auditory Hallucination Simulation*): Partisipan menjalankan tugas sederhana, seperti mengambil barang, menyapu, dan bercakap-cakap dengan sesama petugas

pendamping di dalam ruangan sembari mendengarkan rekaman simulasi halusinasi auditori melalui pengeras suara.

3. Sesi III (Bermain Peran/*Role Play*): Partisipan mempraktikkan langsung penerapan teknik komunikasi empatik yang telah dipelajari menggunakan skenario kasus nyata di panti, seperti menangani Warga Binaan Sosial yang mengalami linglung, menangis, atau terlibat konflik.

Rangkaian program diakhiri dengan sesi *debriefing* pada akhir hari kedua pelaksanaan program psikoedukasi. Pengambilan data akhir (*post-test*) menggunakan instrumen BES-A yang sama dilakukan tepat tujuh hari setelah program psikoedukasi selesai. Selama rentang waktu tujuh hari tersebut, dilakukan pengamatan terhadap keseharian petugas pendamping dalam berinteraksi dengan Warga Binaan Sosial.

Data yang telah diperoleh melalui *pre-test* dan *post-test* dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS. Sebelum analisis utama dilakukan, terlebih dahulu dilakukan uji normalitas menggunakan *Shapiro-Wilk Test*, mengingat uji ini lebih tepat digunakan untuk ukuran sampel yang kecil, yaitu kurang dari 50 (Mishra et al., 2019). Hasil uji normalitas kemudian menjadi dasar dalam menentukan jenis uji statistik yang sesuai. Apabila data berdistribusi normal, analisis dilanjutkan dengan *Paired Sample T-Test* untuk mengetahui perbedaan rata-rata antara skor *pre-test* dan *post-test*. Apabila data tidak berdistribusi normal, digunakan uji non-parametrik *Wilcoxon Signed-Rank Test* sebagai alternatif. Untuk menilai keberhasilan signifikansi statistik dalam mengindikasikan bahwa perubahan yang terjadi nyata dalam penguatan empati petugas pendamping usai mengikuti serangkaian program psikoedukasi, digunakan peningkatan skor rata-rata BES-A dari *pre-test* ke *post-test* yang signifikan secara statistik dengan nilai $p < 0,05$ sebagai kriteria keberhasilan. Sementara itu, data observasi dan hasil wawancara, serta *debriefing* dianalisis secara tematik untuk mendukung hasil peningkatan skor rata-rata.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan program intervensi penguatan empati bagi petugas pendamping di Panti Sosial X dievaluasi menggunakan instrumen *Basic Empathy Scale in Adults* (BES-A) (Carré et al., 2013). Uji normalitas menggunakan *Shapiro-Wilk* karena ukuran sampel kurang dari 50 (Mishra et al., 2019), menunjukkan data *pre-test* tidak berdistribusi normal dengan nilai $p = 0,023$, sehingga pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji nonparametrik *Wilcoxon Signed Rank Test*.

Tabel 1. Hasil Pengujian Normalitas

Skor	Statistic	df	Sig. (p)	Keterangan
<i>Pre-Test</i>	.757	6	.023	Tidak Normal
<i>Post-Test</i>	.833	6	.114	Normal

Hasil pengujian menggunakan uji non parametrik *Wilcoxon Signed Rank Test* membuktikan adanya peningkatan skor empati yang signifikan setelah intervensi diberikan dengan nilai $Z = -2,060$ dan $p = 0,039$. Rincian perubahan skor memperlihatkan bahwa lima partisipan mengalami peningkatan (*positive ranks*), satu partisipan tidak mengalami perubahan (*ties*), dan tidak ada partisipan yang mengalami penurunan skor (*negative ranks*). Perhitungan ukuran dampak (*effect size*) menghasilkan nilai $r = 0,59$ yang mengindikasikan bahwa intervensi psikoedukasi memberikan dampak yang tergolong besar.

Tabel 2. Hasil Pengujian *Wilcoxon Signed Rank Test*

Kategori	N	Mean Rank	Sum of Ranks	Z	Sig. (p)
Negative Ranks	0	00,00	00,00	5	
Positive Ranks	5	3,00	15,00	-2,060	0,039
Ties	1				
Total	6				

Peningkatan empati yang signifikan ini membuktikan bahwa ketiga metode utama dalam program, yaitu edukasi empati, simulasi auditori, dan *role play*, telah bekerja secara sinergis dalam memengaruhi kognisi dan afeksi para petugas pendamping. Pendekatan pembelajaran aktif (*active learning*) terbukti memfasilitasi perubahan perspektif tersebut secara efektif. Temuan ini sejalan dengan kesimpulan Edwards et al. (2025, p. 12) bahwa pelatihan empati berbasis partisipasi aktif jauh lebih efektif dibandingkan metode pembelajaran pasif.

Data kualitatif dari sesi *debriefing* dan wawancara turut memperkuat hasil pengujian kuantitatif. Simulasi auditori memberikan impresi mendalam karena petugas pendamping menyadari sulitnya berkonsentrasi di tengah gangguan halusinasi pendengaran yang kerap dialami Warga Binaan Sosial. Pengalaman langsung ini menjembatani kesenjangan pemahaman petugas pendamping, selaras dengan temuan Stanborough et al. (2025, p. 1) bahwa pengalaman praktis simulasi membantu tenaga kesehatan membangun pemahaman yang jauh lebih mendalam mengenai dampak halusinasi pada kehidupan sehari-hari individu. Sesi *role play* memfasilitasi peningkatan efikasi diri petugas pendamping untuk menerapkan respons empatik di lapangan. Hal ini didukung oleh kesimpulan Rønning dan Bjørkly (2019, p. 424) yang menegaskan bahwa metode *clinical role-play* memfasilitasi kesetaraan perawatan pasien serta terbukti efektif dalam meningkatkan keterlibatan, efikasi diri, dan kemampuan empatik secara menyeluruh dalam praktik kesehatan jiwa. Pergeseran perspektif ini terlihat dari pernyataan petugas pendamping yang mulai menyadari pentingnya pengalaman subjektif Warga Binaan Sosial, bukan sekadar berfokus pada kepatuhan perilaku semata.

Evaluasi akhir melalui observasi selama tujuh hari pasca-intervensi memperlihatkan dinamika penerapan perilaku empatik di lapangan. Petugas pendamping mulai menunjukkan perubahan positif dengan memberikan instruksi secara lebih tenang dan menghargai ritme kognitif Warga Binaan Sosial. Walaupun demikian, pada situasi dengan tekanan dan beban kerja tinggi seperti saat pengondisian kelompok, beberapa petugas pendamping cenderung kembali ke pola perilaku lama yang bersifat reaktif dan direktif. Fenomena ini sejalan dengan teori pemrosesan ganda oleh Kahneman (2011), di mana beban kognitif yang tinggi menguras energi mental dan memicu otak untuk mengaktifkan *default mode* guna mengambil keputusan secara cepat. Kondisi lapangan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan pengetahuan dan sikap empati tetap menuntut adanya supervisi berkelanjutan serta manajemen beban kerja yang memadai dari pihak institusi agar transformasi perilaku dapat terjadi secara konsisten.

SIMPULAN

Program psikoedukasi penguatan empati bagi petugas pendamping di Panti Sosial X terbukti efektif secara kuantitatif ($Z = -2,060$; $p = 0,039$) dan kualitatif dalam meningkatkan kemampuan empati petugas pendamping. Peningkatan empati ini tercermin dari perubahan komunikasi yang lebih tenang dan peka terhadap kebutuhan Warga Binaan Sosial. Namun, pola komunikasi reaktif masih muncul saat beban kerja tinggi, yang menandakan bahwa durasi intervensi singkat belum cukup untuk menggantikan pola kebiasaan lama secara permanen. Oleh karena itu, direkomendasikan agar institusi menerapkan program supervisi berkelanjutan dan manajemen beban kerja yang lebih proporsional. Bagi pelaksana program serupa di masa depan, sangat disarankan untuk melakukan studi literatur mendalam serta koordinasi intensif sejak tahap perencanaan agar intervensi lebih relevan dan berkesinambungan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak Panti Sosial X serta seluruh petugas pendamping yang telah bersedia meluangkan waktu dan berpartisipasi aktif dalam program psikoedukasi. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Fakultas Psikologi Universitas Tarumanagara serta Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan penuh sejak tahap persiapan hingga penyusunan artikel ini diselesaikan dengan baik.

REFERENSI

- Anandan, R., Cross, W. M., & Olosoji, M. (2024). Mental health nurses' empathy experiences towards consumers with dual diagnosis: A thematic analysis. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 31(5), 904–915. <https://doi.org/10.1111/jpm.13039>
- Carré, A., Stefaniak, N., D'Ambrosio, F., Bensalah, L., & Besche-Richard, C. (2013). The Basic Empathy Scale in Adults (BES-A): Factor structure of a revised form. *Psychological Assessment*, 25(3), 679–691. <https://doi.org/10.1037/a0032297>
- Chow, J. Y. A., Yeo, Y. T. T., & Goh, Y. S. (2024). Effects of psychoeducation on caregivers of individuals experiencing schizophrenia: A systematic review and meta-analysis. *International Journal of Mental Health Nursing*, 33(6), 1962–1987. <https://doi.org/10.1111/inm.13421>

- Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset, dan Teknologi, Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. (2024). *Buku panduan Merdeka Belajar–Kampus Merdeka* (Edisi ke-2). Direktorat Pembelajaran dan Kemahasiswaan, Kemendikbudristek. <https://kemdiktisaintek.go.id/api/file/humas-production/2024/06/Buku-Panduan-Merdeka-Belajar-Kampus-Merdeka-MBKM-2024.pdf>
- Edwards, A., Grant, K. G., Hammer, N. C., Alfaqih, M., Nyein, K. P., Abia-Okon, A., Grossman, R., & Gregory, M. E. (2025). Empathy training in healthcare: An umbrella review. *BMC Medical Education*, 25(1750), 1–13. <https://doi.org/10.1186/s12909-025-08219-y>
- Gravetter, F. J., & Forzano, L.-A. B. (2018). *Research methods for the behavioral sciences* (6th ed.). Cengage Learning.
- Kahneman, D. (2011). *Thinking, fast and slow*. Farrar, Straus and Giroux.
- Mishra, P., Pandey, C. M., Singh, U., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Annals of Cardiac Anaesthesia*, 22(1), 67–72. https://doi.org/10.4103/aca.ACA_157_18
- National Institute of Mental Health. (2024). *Schizophrenia* (NIH Publication No. 24-MH-8082). U.S. Department of Health and Human Services, National Institutes of Health. <https://www.nimh.nih.gov/health/publications/schizophrenia>
- Rønning, S. B., & Bjørkly, S. (2019). The use of clinical role-play and reflection in learning therapeutic communication skills in mental health education: An integrative review. *Advances in Medical Education and Practice*, 10, 415–425. <https://doi.org/10.2147/AMEP.S202115>
- Ruffalo, M. L., Kottapalli, M., & Anbukkarasu, P. (2024). Empathy in the care of individuals with schizophrenia: A vital element of treatment. *American Journal of Psychotherapy*, 77(1). <https://doi.org/10.1176/appi.psychotherapy.20230022>
- Stanborough, C.-A., Fletcher, C. M. E., & Martinez, L. (2025). Empathy increased in rural and remote health and social care workers by participation in the Hearing Voices That Are Distressing simulation workshop. *International Journal of Mental Health Nursing*, 34(2), e70027. <https://doi.org/10.1111/inm.70027>
- Stevens, S. (2018). Hearing voices: The experience of associate degree nursing students to an auditory hallucinations simulation. *International Journal of Nursing & Clinical Practices*, 5(289), 1–7. <https://doi.org/10.15344/2394-4978/2018/289>
- Smith, K. A., Bishop, F. L., Dambha-Miller, H., Ratnapalan, M. L., Lyness, E., Vennik, J., Hughes, S., Bostock, J., Morrison, L., Mallen, C., Yardley, L., Everitt, H., Little, P., & Howick, J. (2020). Improving empathy in healthcare consultations—A secondary analysis of interventions. *Journal of General Internal Medicine*, 35(10), 3007–3014. <https://doi.org/10.1007/s11606-020-05994-w>
- Tessier, A., Roger, K., Gregoire, A., Desnavailles, P., & Misdrahi, D. (2023). Family psychoeducation to improve outcome in caregivers and patients with schizophrenia: A randomized clinical trial. *Frontiers in Psychiatry*, 14, 1171661. <https://doi.org/10.3389/fpsy.2023.1171661>